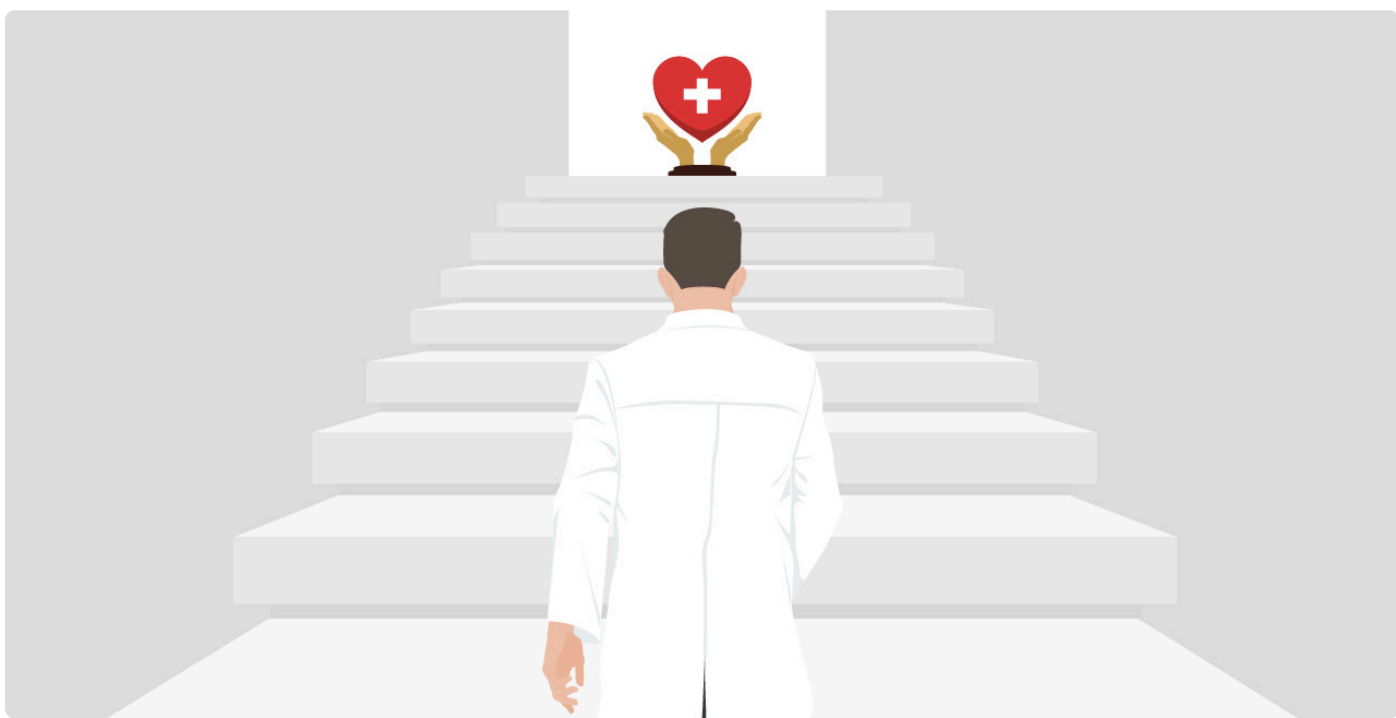


8 passos para melhorar a relação médico-paciente

Quer saber o que faz com que os pacientes voltem para novas consultas e contem aos amigos como sua clínica é excelente? Aquela estratégia que é cinco vezes mais importante que qualquer outra coisa?

É a experiência do paciente.

Você e sua equipe, muito provavelmente, nunca cometerão o seguinte erro, mas eis uma história do que aconteceu com um colega, que chamaremos de Carlos, durante uma visita recente a uma clínica que ele frequentava regularmente.



Carlos chegou na clínica e, como de costume, se sentou na sala de espera após fazer o check-in na recepção. Enquanto aguardava, começou a perceber que algo não estava certo. A secretária, a quem chamaremos de Maria, estava conversando animadamente com outros pacientes na recepção. Ele ouviu claramente Maria comentar sobre um paciente que havia acabado de sair, mencionando detalhes pessoais de sua consulta e, para piorar, rindo de algumas informações que deveria ter mantido em sigilo. Carlos se sentiu imediatamente desconfortável, achando aquilo inadequado e até mesmo desrespeitoso.

Mesmo assim, seguiu para sua consulta quando foi chamado. O atendimento com o médico foi satisfatório, como de costume, mas a situação na recepção continuava a incomodá-lo. Quando Carlos saiu da sala de atendimento, a primeira coisa que percebeu foi Maria interrompendo uma

conversa em voz baixa com outros pacientes, como se estivesse falando sobre ele. O silêncio súbito e os olhares dos outros pacientes o fizeram sentir que ele poderia ser o novo assunto da recepcionista.

Carlos deixou a clínica com uma sensação amarga, sentindo que sua privacidade e dignidade haviam sido comprometidas. Decidiu que aquela seria sua última visita à clínica, mesmo tendo sido um paciente fiel por anos.

Que tipo de **impacto** uma má experiência do paciente pode ter na sua clínica? Ainda que o problema não ocorra diretamente com você, a responsabilidade pela escolha da equipe e o devido treinamento também recaem sobre você como médico proprietário e gestor. Assim, como consequência, uma situação ruim impacta também a relação médico-paciente.

Considere estas estatísticas sobre a **experiência do paciente**:

- Pacientes insatisfeitos contam, em média, para 9 a 15 pessoas sobre sua experiência negativa.
- 38% dos pacientes insatisfeitos mudam de consultório.
- Pode ser 25 vezes mais caro substituir esse paciente do que mantê-lo.
- Se aquele paciente insatisfeito deixar uma avaliação negativa, 94% dos pacientes em potencial verão isso ao pesquisar sobre sua clínica.

Ou seja, apenas 1 paciente infeliz pode ser um problema real.

A experiência do paciente tem tudo a ver com a relação “médico-paciente”

Nós temos certeza de que sua equipe sabe que não deve violar as regras de sigilo dos dados dos pacientes (sabe, certo?).

Mas sua equipe também está ciente de como as conversas deles, tom de voz utilizado e o comportamento no dia a dia podem afetar o seu relacionamento, como médico, com o paciente?

Afinal, existem várias maneiras de melhorar a experiência do paciente, desde tornar a sala de espera confortável até reduzir o tempo de espera. Mas o fator mais crítico na **lealdade do paciente** é o relacionamento que você e todos em sua clínica têm pessoalmente com eles.

Os pacientes estão dispostos a esperar muito tempo por um profissional em quem confiam e que sentem que se preocupa genuinamente com eles. E tendem a ser mais leais a alguém com quem se relacionam, apesar de uma experiência ruim.

Então, como você desenvolve esse tipo de confiança? A seguir abordamos algumas maneiras.

1. Mantenha sua clínica focada no paciente

Acredite ou não, seu relacionamento com um paciente começa antes mesmo de você conhecê-lo. Mais de 80% das pessoas irão procurá-lo online antes de entrar em contato com você. Seu [site ou perfil online](#) é a primeira impressão absoluta que eles têm de você e precisa ser uma ferramenta que comece a desenvolver a confiança.

O site atende às necessidades dos pacientes? É capaz de responde às perguntas que eles provavelmente terão sobre a clínica e o atendimento? O site retrata você como alguém que os pacientes gostariam de conhecer? Sua presença online precisa ser centrada no paciente!

2. Preste atenção às avaliações recebidas

Quase todos os pacientes analisarão suas avaliações online e 72% deles confiarão apenas nas avaliações para decidir se marcarão ou não uma consulta. Você tem avaliações suficientes sobre você e sua clínica? Elas são positivas ou negativas? Garantir que você tenha um fluxo constante de avaliações positivas fará com que os pacientes se sintam inclinados a confiar em você e lhe dará o benefício da dúvida.

3. Treine sua recepção

Depois que um paciente procurar você e verificar suas avaliações, se ele gostar do que tiver visto, ligará ou mandará mensagem para a clínica. Use a estratégia do “cliente disfarçado” e observe sua clínica como um novo paciente faria. Quando você liga para sua própria clínica, como você é tratado? Sua equipe está colocando o paciente em primeiro lugar? Eles estão fazendo as perguntas certas? Oferecer [treinamento](#) adequado e periodicamente é importante!

4. Torne o atendimento mais pessoal

Quando você vai a um médico, quer se sentir como um número ou [como uma pessoa](#)? Se você deseja desenvolver um relacionamento com seus pacientes, faça com que cada encontro pareça mais pessoal. Use o nome deles ao falar com eles. Revise os detalhes do prontuário antes que eles entrem na sala de atendimento, para que, ao iniciar a consulta, você não peça que eles o lembrem do contexto dos últimos encontros.

Anote no prontuário todas as informações pertinentes, como o nome dos acompanhantes que compareceram à consulta e quaisquer eventos importantes que estejam acontecendo em suas vidas e, em seguida, incorpore esses detalhes em sua conversa. O paciente apreciará ser lembrado e a consulta parecerá mais pessoal.

5. Elimine interrupções

O paciente provavelmente teve que esperar para marcar uma consulta com você. Eles também esperaram na sala de espera. Eles podem até ter esperado na sala de consulta. Quando a consulta começa, esta é a hora deles. Eles esperam que você lhes dê toda a atenção. Não permita que a consulta seja interrompida, a menos que seja absolutamente necessário.

6. Fale COM os pacientes, e não PARA eles

Duas das maiores reclamações dos pacientes é que eles sentem que não foram ouvidos ou que seu tempo com o médico pareceu apressado. Tudo isso se resume à maneira como você se comunica com eles.

Primeiro, faça contato visual quando eles estiverem falando. Segundo, certifique-se de que, ao fazer perguntas, você **esteja ouvindo a resposta**. Repita para eles o que você ouviu para ter certeza de que entendeu. Mais importante ainda, certifique-se de manter essa interação na conversa até o final da consulta.

Terceiro, explique o que você acha que pode ser o problema e como resolvê-lo. Veja se o paciente concorda com o curso de ação proposto. Se você estiver dando instruções, faça uma pausa e verifique com o paciente para ter certeza de que ele não tem dúvidas.

O que os pacientes realmente desejam é resolver um problema, e você precisa ter certeza de que, quando eles saírem, eles se sintam como se tivessem feito isso – que todas as suas preocupações foram abordadas e que eles tenham os próximos passos com os quais se sintam confortáveis.

7. Defina expectativas

No final da consulta, certifique-se de que o **paciente saiba o que esperar**. Se forem necessárias algumas consultas para programar seus aparelhos auditivos corretamente, por exemplo, diga isso a eles. Se eles não notarão nenhum progresso do tratamento receitado nas primeiras semanas, certifique-se de que eles saibam disso. Se um procedimento realizado for doer por alguns dias, avise-os e diga-lhes como lidar com isso.

As pessoas podem ser muito compreensivas e pacientes se souberem o que esperar.

8. Faça acompanhamento

A maioria dos médicos encerrará uma consulta ou experiência do paciente dizendo algo como: “Se não melhorar até o final da semana, ligue para nós”. Se você quiser fazer com que o paciente se sinta realmente especial, não diga a ele para ligar para você, ligue para saber como ele

está. Mesmo que seja alguém da recepção ligando, eles se sentirão lembrados e apreciarão que você dedicou seu tempo para ter certeza de que estavam bem.



Construir uma relação sólida e confiável com seus pacientes é um processo contínuo que exige atenção aos detalhes e, acima de tudo, uma equipe comprometida com a excelência no atendimento. Cada interação, desde a recepção até o momento em que o paciente deixa a clínica, contribui para a experiência global que ele levará consigo. Pequenas falhas, como a falta de discrição ou de atenção, podem ter um impacto desproporcional, comprometendo anos de um relacionamento bem construído.

Mas a boa notícia é que existem muitas maneiras de melhorar e solidificar essa relação, garantindo que cada paciente se sinta valorizado e bem cuidado. Um atendimento acolhedor, personalizado e contínuo é a chave para manter a fidelidade dos pacientes, que não apenas voltam, mas também recomendam a clínica para amigos e familiares.

Para atingir esse nível de excelência, contar com as **ferramentas certas** é essencial. O HiDoctor® é um aliado poderoso nesse processo, oferecendo funcionalidades que ajudam a otimizar o atendimento, a personalizar o relacionamento com cada paciente e a garantir que todos os aspectos da experiência sejam gerenciados com eficiência. Com ele, você pode transformar o atendimento em um diferencial competitivo, construindo relações duradouras e positivas com seus pacientes.

O **HiDoctor®** é o único sistema multiplataforma para consultórios e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. A Centralx® conta com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.

Experimente e conheça o HiDoctor® clicando abaixo!

Conheça o HiDoctor®:
software médico completo
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400

Centralx®

Artigo original disponível em:

"8 passos para melhorar a relação médico-paciente " - **HiDoctor® News**

Centralx®